

改正障害者差別解消法を 踏まえた金融機関における 合理的配慮について

(一社) 全国手をつなぐ育成会連合会 常務理事兼事務局長
(公社) 発達障害連盟 発達障害白書編集委員・JLニュース編集長
内閣府障害者差別解消支援地域協議会の設置促進に関する検討会委員

又村 あおい

障害者差別解消法の考え
方は、40年後の我が国
におけるスタンダードと
ならざるを得ない

我が国の障害者数

障害種別	総数	千人当たり
身体障害者	4 3 6 万人	3 4 人
知的障害者	1 0 8 . 2 万人	9 人
精神障害者	3 9 2 . 4 万人	3 1 人

(出典：平成30年障害者白書)

重複障害分を勘案しても、国民の約7.4%が何らかの障害を有している【平成28年は6.7%】

それに加えて・・・

2065年には、高齢化率（65歳以上）が38.4%に達し、さらに75歳以上の割合も25.5%になる推計

（出典：平成29年高齢者白書）

つまり、2065年には

65歳以上の障害者が相当数いると勘案しても、国民の4割以上は障害者または高齢者となる社会が到来

「障害」はどこにあるのか

○突然ですが、

「障害」とは、どこにあるのでしょうか？

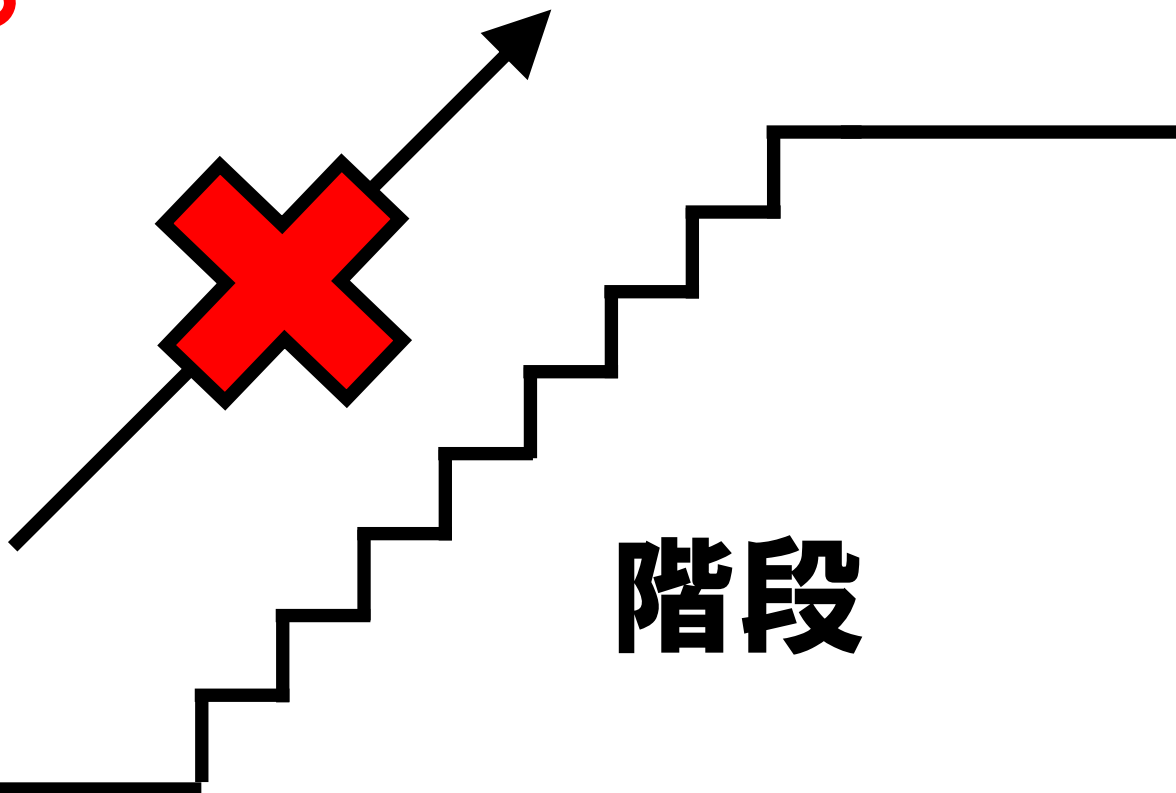
(車いすの方・**要介護の高齢者も使っています**)



「障害」はどこにあるのか

○階段しかないので、2階には上がれない

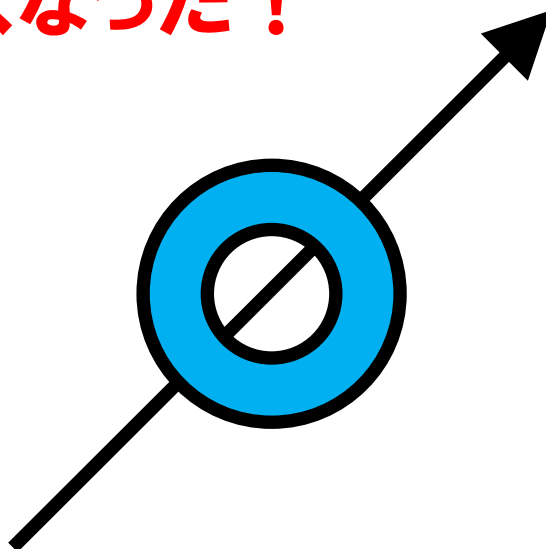
⇒「障害」がある



「障害」はどこにあるのか

○エレベーターがあれば、2階に上がれる

⇒「障害」がなくなった！



「障害」はどこにあるのか

○車いすの方は、何も変わっていない

○変わったのは、あくまでも周囲の環境

⇒「障害」とは、障害者本人の機能障害を指すのではなく、社会の様々な障壁によって生じるもの

⇒これが、世界の潮流となる考え方（いわゆる「社会モデル」）



障害者差別解消法の 合理的配慮が 義務化された

障害者差別解消法について(概要)

I 差別を解消するための措置

不当な差別的取扱いの禁止

国・地方公共団体等
事業者

法的義務

【例1】受付の対応を拒否 【例2】介助者なしの入店を拒否



合理的配慮の提供

国・地方公共団体等
事業者

法的義務

法改正で法的義務に！

【例1】携帯スロープで補助



【例2】手話通訳・要約筆記を実施
障害者に前列の席を確保



具体的 対応

- (1) 政府全体の方針として、差別の解消の推進に関する基本方針を策定（閣議決定）
- (2) { 国・地方公共団体等 ⇒ 当該機関における取組に関する対応要領を策定（※地方の策定は努力義務）
事業者 ⇒ 主務大臣が事業分野別の対応指針（ガイドライン）を策定

※雇用分野における対応については、障害者雇用促進法の定めるところによる

II 差別を解消するための支援措置 ⇒ 法改正で支援措置を強化！

法改正は令和6年中までに施行

相談・紛争解決

- 相談・紛争解決の体制整備 ⇒ 法改正で相談対応人材の育成と確保が責務に！

地域における連携

- 障害者差別解消支援地域協議会における関係機関等の連携

啓発活動

- 普及・啓発活動の実施

情報収集等

- 差別及び差別の解消に向けた取組の情報収集、整理及び提供 ⇒ 法改正で自治体も努力義務に！

行政と民間の義務程度の違い

	差別的取扱い	合理的配慮
行政機関等	義務（禁止）	義務 （必ず提供）
民間事業者	義務（禁止）	努力義務 （提供を努力） <u>法改正により令和 6年中までに義務化</u>

障害者差別解消法の概要（合理的配慮）

障害を理由とする差別の禁止（続き）

合理的配慮

令和6年中までに民間事業者も含めて全面義務化

1. 日常生活や社会生活における制限（暮らしにくさ）をもたらす原因となる「社会的障壁」の取り除きを求める意思表示があった場合に、個別の状況に応じて講じられるべき措置（乗り物への乗車に当たっての職員等による手助け、筆談・読上げ等の障害特性に応じたコミュニケーション手段による対応、段差の解消のための渡し板の提供など）
2. 「意思の表明」は、言語（手話も含む）その他の意思疎通のための手段により伝えることを指し、知的障害等により本人が自ら意思を表明することが困難な場合には、その家族等が本人を補佐して意思の表明をする場合も含み得る

合理的配慮の実施に伴う負担が過重である場合、義務は生じない

合理的配慮の主な類型

物理的環境への配慮	意思疎通の配慮	ルールなどの柔軟な変更
<ol style="list-style-type: none">1. 携帯スロープを渡して段差を解消する、段差越えを手助けする2. 高いところにある商品を取って渡す	<ol style="list-style-type: none">1. 筆談や簡単な手話による意思伝達2. 文字情報の読み上げ3. 分かりやすい表現を用いた会話	<ol style="list-style-type: none">1. 研修会などにおける休憩時間の調整2. 障害特性に応じた手続き順や席の確保3. 非公開会議への介助者同行

合理的配慮と環境整備

1. 合理的配慮は障害者等からの意思表示により提供 → 意思表示がなされた瞬間の環境によって提供すべき合理的配慮は異なる
2. たとえば段差が残っている建物における車いす利用者への合理的配慮と、スロープのある建物における合理的配慮は異なる（後者の方がより効果的・低負担で配慮を提供可能）
3. 事前に対応可能な施設の改善や備品の購入、職員研修などの環境整備が重要となる

障害者差別解消法の概要（第3条～第5条）

合理的な配慮に関する環境の整備

環境整備は法改正後も
引き続き努力義務

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

障害のある人からの意思表示があった場合において個別に求められる「合理的配慮」を的確に行うため、建築物をバリアフリー化する、職員に対する障害特性理解の研修などを行うといった「環境の整備」に関する取組みが計画的に行われるよう、努力義務を規定

過重な負担を判断する際の視点

1. 個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断
事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）、実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）、費用・負担の程度、事務・事業規模、財政・財務状況
2. 過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい

合理的配慮は日ごろの
顧客対応で自然と展開
されている面もある

こんな合理的配慮もあります

重度視覚障害で点字と音声読み上げソフトユーザーの人が行政説明会へ参加した時のこと

(視覚障害のある人)

墨字では資料が読めないなので、資料を点訳してもらいたいのですが・・

(役所の職員)

点訳はソフトなどが無いので困難ですが、読み上げ対応の電子データをお送りすることはできます

こんな合理的配慮もあります

重度肢体不自由で車いすユーザーの人が旅行先のホテルへ宿泊した時のこと

(肢体不自由の人)

部屋は車いす対応でありがたいのですが、浴室にシャワーチェアがないので入浴が危険です。シャワーチェアの手配はありますか？

(ホテルの支配人)

シャワーチェアは用意がないのですが、代用できそうなイスはお使いいただけます

こんな合理的配慮もあります

軽度知的障害があり、漢字にルビを振れば読める人が行政の会議へ参加した時のこと

(知的障害のある人)

会議の資料が100ページありますが、ルビがないので読めません。総ルビにしてもらいたいのですが・・・

(役所の職員)

総ルビは負担が重く困難ですが、資料概要をまとめた2ページくらいの資料は用意できます

こんな合理的配慮もあります

発達障害（色覚過敏）のある児童が、
学校で美術の授業を受けている時のこと

（発達障害（色覚過敏）のある児童）

とても色味の濃さやコントラストに敏感なので、
学校指定の絵具や画用紙では刺激が強すぎます。
美術の授業は免除で良いでしょうか？

（学校の教員）

授業の免除は困難ですが、色味の薄い色鉛筆や紙
などを持ち込んで描画することはできます

こんな合理的配慮もあります

精神障害（統合失調症）のある人が、
混みあう病院で診察待ちをしている時のこと

（精神障害（統合失調症）のある人）

混みあう待合室では、誰かに監視されているような気がしてしまいます。不安なので診察順番を早めてほしいのですが・・・

（病院の医師）

診察順を早めることは困難ですが、待機室を用意して順番が来たら呼び出すことはできます

内閣府・合理的配慮サーチ

1. 内閣府が提供する、合理的配慮に当たると考えられる事例などを紹介する専用ページ
2. 障害種別ごと、生活の場面ごとに具体例を一覧できる検索機能あり
3. 「内閣府 合理的配慮サーチ」で検索、もしくは下記のURLへアクセス

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/>

内閣府・合理的配慮事例集

1. 内閣府が全国から収集した、合理的配慮や環境整備に関する事例集です
2. 障害種別ごとに合理的配慮や環境整備に関する好事例を紹介、障害のある人の困りごとと、それに対する配慮等が掲載されています
3. 「内閣府 合理的配慮事例集」で検索、もしくは下記のURLへアクセスしてください

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/example.html>

「できる・できない」
の二元論に陥らない
「建設的対話」の発想
が極めて重要となる

「合理的配慮」 難しく考える必要なし！

合理的配慮を提供するまでの基本的なステップは

○相手と話し合いを行い、

○相手の希望に応じて、

○対応可能な、納得の得られる配慮を行うこと

建設的対話をして

すなわち

基本的な考え方は、一般的な顧客対応や他の行政サービスと何ら変わりません

建設的対話ってどういうこと？

1. 「建設的対話」とは、できる・できないの二元論で考えるのではなく、できる範囲で対応可能な代替案を提示することです
2. たとえば、視覚障害のある人から「文字の資料を点字にして欲しい」があった場合、その場で点訳対応できる人は少数ですが、文字を読み上げて録音してもらえば、多くの人がその場で対応できます
3. この「読み上げ」を相手方に提示するのが、建設的対話となります

建設的対話ってどういうこと？

4. 提示を受けた視覚障害のある人は、その内容が自分の希望することを代替しうるものかどうかを判断して、諾否を伝達します
5. 希望すること（障害者側）と実施できそうなこと（事業者や行政側）を、対話によって探っていくプロセスといえます
6. 特に窓口や接客では、日常的に行われています

多くの人々が、実は自然にやっています

金融機関において

想定される合理的配慮

一般的に想定される配慮は大前提

金融庁の「対応指針」は必読となります

1. 書類の開封、受渡し等の対応が困難な場合に、必要なサポートを提供
2. 窓口まで誘導し、商品の内容を分かりやすい言葉で丁寧に説明
3. パンフレット等の資料を用いて説明し、筆談を交えて要望等の聞き取りや確認
4. 障害特性を理解した上で、顧客が言い終えるまでゆっくりと待つ
5. 発話以外のコミュニケーション方法も選択できるように
6. 明確に、分かりやすい言葉で、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明

一般的に想定される配慮は大前提

金融庁の「対応指針」は必読となります

1. 対応時間の制限などを設けることなく、内容が理解されたことを確認しながら応対
2. 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助
3. 上階の職員が下階に下りて手続する
4. 臨時の休憩スペースを設ける
5. 周囲の者の理解を得た上で、手続順を入れ替える
6. 順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を準備

視覚障害者に対するATM利用等支援

1. 千葉県と県下の地方銀行が連携して「視覚障害のある人が銀行を利用する際の配慮に係る検討会」を立ち上げ、視覚障害者が銀行を利用する際に障壁となる状況の改善について協議
2. 結果、タッチパネル式ATMの操作を行員が個別サポートする、窓口振込手数料とATM振込手数料を同額にする、行員による代筆の範囲を整理するといった配慮の整理がなされた
3. 当事者による協議と同意の先進事例として注目

知的・発達障害者に対する配慮

1. 育成会へ寄せられた相談の中で、知的・発達障害の特性や経済状況などにより小銭などの小さいお金を集めて口座へ入金する場合に入金手数料を取られてしまう・・・という内容あり
2. すべての銀行において、知的障害を理由に入店や相談を拒否することはありませんが、知的障害ゆえの特性で小銭などを収集したい人への配慮をどう考えるかは判断が割れるところ
3. 特に手数料（条件）を緩和するかどうかは？

認知症の人に対する配慮

1. まず、前提として認知症は精神疾患の1つであり、精神保健福祉手帳を所持しているかどうかに関わらず障害者差別解消法の対象となる
2. 他方で、銀行窓口では顧客が認知症の状況にあるか否かを判断することは極めて困難であり、加えて本人に病識がない場合は配慮の申出もなされない可能性が高い
3. その意味では、窓口対応で「あれ？」と思った際にチーム対応できる体制の構築が重要

認知症の人に対する配慮

4. 認知症の人については、2021年2月に公表された「金融取引の代理等に関する考え方および銀行と地方公共団体・社会福祉関係機関等との連携強化に関する考え方」が指針となるが、この考え方は知的・精神障害者にも援用可能
5. ただし、合理的配慮の提供が義務化されたことを踏まえると、適切な配慮により可能な限り本人取引を目指す考え方も求められる
6. そのためには、合理的配慮の「構造」を理解することが不可欠

知的障害や認知症への合理的配慮

1. 知的障害や認知症に対する合理的配慮では、障壁の有無と内容のアセスメントが重要
2. 車いす利用者にとっての「段差」に相当する障壁（社会的障壁）を探す段階、段差を解消するための「昇降介助」や「渡し板」を提供する段階がある
3. 合理的配慮とは「手伝う」ことと理解されがちだが、正確には「見つけて」「手伝う」という一連のもの

知的障害や認知症への合理的配慮

	車いす利用者	知的障害・認知症
障壁となっている事象を特定する段階	段差を越えることができずに困っている（外形的に特定しやすい）	状態を総合的に考えるとできるはずのことが、ある分野だけでできずに困っている（状態像の総合的なアセスメントがないと、外形的には特定しにくい）
障壁に応じた合理的配慮を提供する段階	職員による乗降の介助や渡し板の提供などによる段差の解消	支援環境や関わり方などの配慮による障壁（困りごと）の解消

差別解消法に関する 対応を地域内で協議 する組織体がある

障害者差別解消法の概要（地域協議会）

障害者差別解消支援地域協議会

趣旨・目的

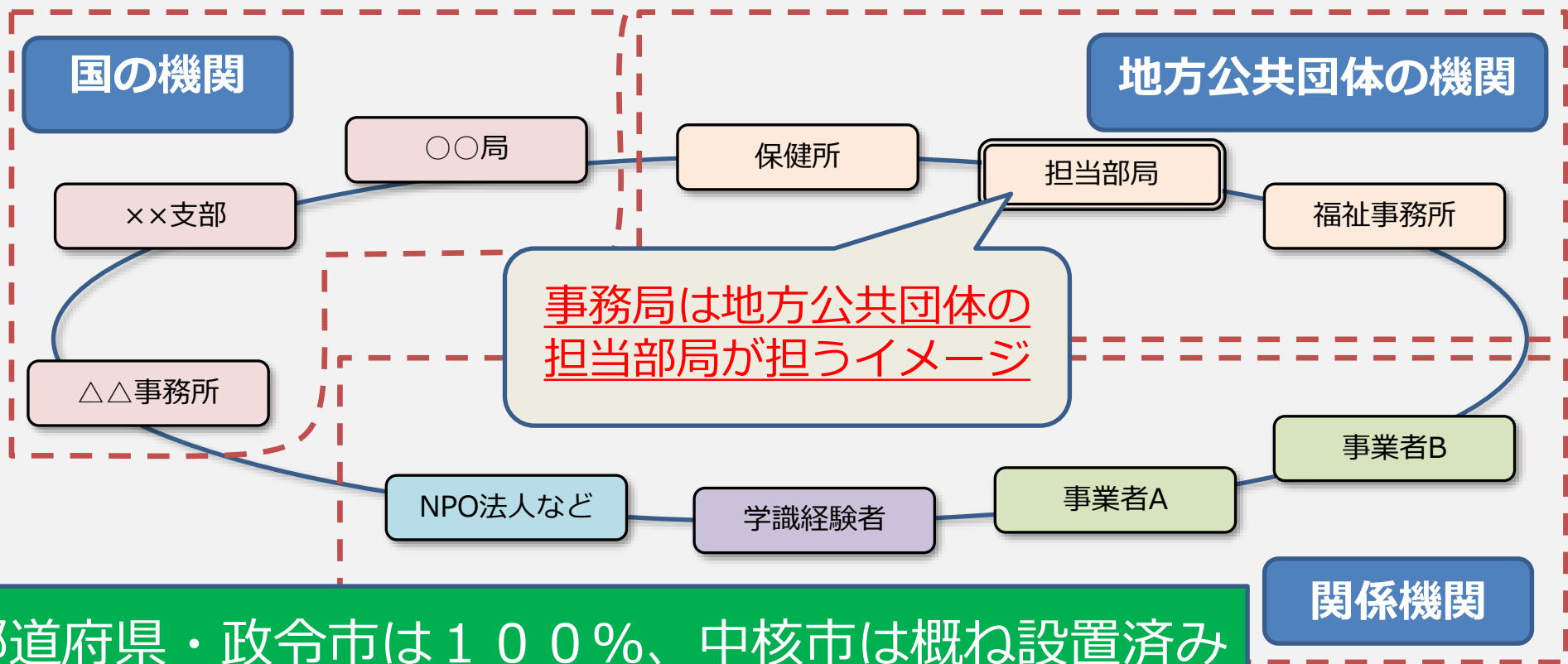
行政機関に対して障害者差別に関する相談等をした際に、各機関が有している権限は必ずしも明らかでなく、相談等を受けた窓口だけですべてに対応することが困難

そのため、国や地方公共団体の機関（関係機関）が「障害者差別解消支援地域協議会」を組織することにより、地域において障害者差別に関する相談や争いごとの防止や解決などを推進するためのネットワークを構築することが重要

協議会を通じて、いわゆる「制度の谷間」や「相談のたらいまわし」などが生じない体制の構築や地域全体での相談・紛争解決機能の向上を図る（協議会設置は各地方公共団体の判断（任意設置））

障害者差別解消法の概要（地域協議会）

協議会組織・運営のイメージ



地域協議会に期待したいこと

1. 窓口等での対応のばらつきが生じないような情報や注意点などの共有
2. 障害者へのアンケートなどによる差別実態や望ましい合理的配慮の把握
3. 民間事業者、行政へのアンケートなどによる合理的配慮事例などの収集
4. 2・3も踏まえた、効果的な差別解消法の広報周知や普及啓発、研修会やフォーラム開催の検討

地域協議会に期待したいこと

5. 事例の収集を通じた合理的配慮、建設的対話に向けたアイディアの蓄積と、それを踏まえた、対応困難事例における合理的配慮や建設的対話の促進（助言や情報提供など）
6. 見過ごせない差別と判断した場合の事案解決の後押し（紛争解決手段の情報提供など）
7. 特にグループホームなどの建設に関する反対運動や地元同意問題への対応（啓発など）

合理的配慮義務化時代の心構え

1. 何かあったらどうする・・・の発想は重要だが、それは「ゆえに対応しない」ではなく、「ゆえに必要な配慮をお聞きして対応可能な範囲を見極める」という視点を持つ
2. 特別扱いに当たるのでは・・・という視点も重要だが、基本的には障害状態に合わせたイコールフットディングであり、そのことは周囲の顧客にも説明することが理解促進にもつながる
3. 前例がない・・・のは当然で、合理的配慮の義務化時代における積上げのステージと理解する

気づかないと合理的配慮や
建設的対話につながらない

→ 気づこうとしない
気づくことすらできない

ご清聴
ありがとうございます
ございました

ご参考まで・・・（その1）

全国手をつなぐ育成会連合会

2020年4月から、一般社団法人として生まれ変わりました。

<http://zen-iku.jp/>



または、「全国手をつなぐ育成会連合会」
で検索していただくとたいがいトップで
表示されます。

QRコードはこちら！

ご参考まで・・・（その2）

あたらしいほうりつの本（改訂版）

全国手をつなぐ育成会連合会では、できるだけ読みやすく、障害福祉サービスや年金・手当などの概要や手続きのながれを解説した『あたらしいほうりつの本』を発行しています。



お求めは、全国手をつなぐ育成会連合会のホームページから！

<http://zen-iku.jp/publish/book>



ご参考まで・・・（その3）

賛助会員になると『手をつなぐ』が届きます

「手をつなぐ」は、知的な障害のある当事者（本人・家族）
に関しての各地の情報、わかりやすい制度の説明、各地で
元気に活動する人たち、親の声、本人の声が満載の情報誌。

賛助会員（年間4,100円）になると、毎月『手をつなぐ』
をお届けいたします。

ホームページ <http://zen-iku.jp/publish/tsunagu>

（お問合せ）

電話：03-5358-9274（平日10時から19時）

メール：info@zen-iku.jp（24時間受付）

ご参考まで・・・（その4）

「おたすけプラン」シリーズ大好評です！

育成会の会員向けの福利厚生として展開する保険事業「おたすけプラン」シリーズは「所得補償保険」「がん保険」「傷害総合保険」の3種類で、いずれも障害のある人にもご加入いただけるよう、運用を工夫しています（障害以外の理由で加入できない場合があります）。加入対象は、育成会の会員〔障害のある人、障害のある人の家族（親、きょうだい）、障害福祉サービス事業所の職員、全国手をつなぐ育成会連合会の賛助会員〕の皆さまです。

（お問合せ）

電話：03-5358-9274（平日10時から19時）

メール：info@zen-iku.jp（24時間受付）

おたすけプランシリーズの概要

(1) がんのおたすけプラン：日本人の2人に1人は患う「がん」に特化した保険

⇒ 告知事項をシンプルにしたことで、知的障害のある本人が加入しやすく

(2) おたすけプラン・日ごろの備え：個人賠償責任保険+傷害総合保険+特定感染症補償

⇒ 日常生活での賠償トラブルを補償し、新型コロナウイルス感染を一部補償。自転車の自賠責も兼ねる。手頃な価格でご加入可能。（年齢による保険料変動がなく、告知不要）

(3) 暮らしのおたすけプラン：所得補償に特化した保険

⇒ 病気やけがで長期休業（退職）になった際、給与の60%程度を補償（精神疾患による休職も2年間補償）

団体契約により**保険料10%割引**！（日ごろの備えのみ5%割引）

知的障害者を支える方向け
「暮らしのおたすけプラン」

所得補償保険+葬祭費用等補償特約

知的障害者本人の安心・安全・健康をサポート

がん保険

日ごろの備え
個人賠償+傷害+特定感染症

手をつなぐおたすけプラン